臺灣新竹地方法院民事小額判決

110年度竹北小字第98號

原　　告　黃敏宜

被　　告　桃苗汽車股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　余明光

訴訟代理人　黃建陸

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國110年4月27日辯論終結，判決如下：

主　文

被告應給付原告新臺幣壹萬貳仟陸佰玖拾元，及自民國一一〇年二月二日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔新臺幣壹佰肆拾元，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行；但被告如以新臺幣壹萬貳仟陸佰玖拾元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告於民國(下同)104年6月20日向被告汽車竹北營業所(下逕稱竹北廠)購入型號TOYOTA WISH車輛乙輛(下稱系爭車輛)，依買賣契約第六條之約定，被告公司應於四年或十二萬公里內對車輛本身之瑕疵零件負更新或修理之責任，系爭車輛保固期至108年6月28日止。原告歷年來皆回原廠定保及維修，於107年8月31日因冷氣不冷回被告公司竹北廠維修，完工後竹北廠要求原告於3個月後再回廠確認，嗣原告於107年12月13日再返竹北廠維修時，竹北廠僅以出風口溫度7度為正常認冷氣系統正常，豈知108年10月17日又發生冷氣不冷，經被告公司告知風箱內蒸發器須拆檢，更換需3個工作天，報價新臺幣(下同)17,000元，原告再前往被告公司新竹

廠(下逕稱新竹廠)檢修，新竹廠亦認為係蒸發器故障需更新，故原告於支出蒸發器零件費用共12,690元。又竹北廠明知原告冷氣系統已故障，卻於108年1月28日4萬公里定期保養時推薦原告施作「蒸發器清潔殺菌」之保養，保養費用為2,500元，然原告如知情該零件故障，必不會同意施作，且該蒸發器確實於當年10月底已故障無法使用，是被告公司應依買賣契約及侵權行為之法律關係賠償原告零件12,690元及保養費用2,500元，再者，被告公司對於其所提供之商品或服務，應重視消費者之安全，但被告公司未充分提供正確資訊予原告，致原告及家人長時間在密閉車廂內吸入冷媒，為此依消費者保護法（下稱消保法）第7條、第51條規定請求上開損害5倍計算之懲罰性賠償金75,950元。從而，被告應給付原告91,140元(計算式：12,690+2,500+75,950=91,140)。

(二)原告保固期內回原廠維修兩次，僅灌冷媒及檢查出風口，過保固期後竹北廠技師表示「風箱組（蒸發器）需拆檢」，新竹廠兩位技師亦判斷「疑似蒸發器洩漏」，代表從外部無法確認蒸發器狀況，維修蒸發器時，技師費時拆除整個中控台才能取出風箱組，其外觀仍看不出洩漏痕跡，直至拆下蒸發器、撥下海綿包覆處才看到底部有螢光劑。兩造曾透過新竹縣政府消費申訴案件協調，被告公司於協調時陳述「一般檢修作業是先補冷媒和螢光劑，以便之後查漏」。顯見保固內第一次回廠補冷媒後，就應於第二次回廠時查漏，但被告公司竹北廠卻無作為。嗣108年10月過保固期後再次發生冷氣不冷，依竹北廠及新竹廠共4名不同技師於工單內的「檢診說明」或「工作內容」所示，顯見灌冷媒後再次回廠，若外部無洩漏跡象，就應疑內部蒸發器洩漏，須拆風箱檢查。

(三)又系爭車輛於保固期內回被告公司竹北廠維修，其工時僅分別為51分鐘及46分鐘，完工後經技術組長、服務專員逐項確認，若未發現維修瑕疵，顯不合常理，且保固內工單未詳實記載冷媒回收量，意圖隱匿冷媒已大量洩露之事實，縱使被

告公司技師無法找出冷媒洩漏處，亦應如實告知，並提醒顧客冷媒會洩漏至車內，影響人體呼吸道健康，使原告得以注意或另尋維修檢查。且維修蒸發器對服務廠而言是低收益之維修工作，遑論以更低之保固內工資計算，故可知被告公司竹北廠當時明知疑似蒸發器洩漏卻隱匿不告知，故意不修。

(四)原告於108年10月底察覺竹北廠保固內無維修事實，溝通多次後也僅願免工資維修，多次向被告公司及消保官投訴，亦未獲置理，只能自費至新竹廠維修，108年12月12日更換蒸發器至今亦已超過一年，也未再出現任何冷氣問題，此證蒸發器即107年當時漏冷媒之真因。

(五)對被告公司答辯之陳述：

1、被告公司於消保協調會僅否認蒸發器於保固期內故障，但無否認冷氣系統於保固內已出現異常。且107年8月31日必有足夠事證使維修人員認為冷氣系統有故障，始進一步做電腦檢測、高低壓檢測及冷媒檢查。被告以回收、重灌冷媒云云僅係為了辯解為何聲稱冷氣系統無故障，卻於工單上註記「冷媒量調整」而已。原告於108年12月12日換修蒸發器後出風口溫度為2度，與更換前之7度顯有落差，顯示保固期內蒸發器雖堪用，但效能已明顯下降。被告雖陳明服務廠向代理商和泰公司或客戶收取工資，但未證明兩者並無差異，而更換蒸發器是低效益的維修工作，服務廠有明確動機拖延處理。事實上保固內冷氣即有故障，第一次回廠時竹北廠檢查出冷媒洩漏，第二次回廠時判斷可能內部蒸發器有問題卻惡意隱瞞，不僅有違契約內容，更未落實四年保固之廣告內容。

2、原告於保固期內兩次回竹北廠的工單內容註記「冷媒量調整再觀察」、客戶需求欄註記「8月31日有補冷媒」，如保固後才發現冷媒有洩漏問題，竹北廠無自行調降維修費之理由，且保固期間內車主每次回廠定保皆需自付工資，本件保固後才發現問題卻免付工資，實有疑義。縱竹北廠之回應是維護客戶關係，然依新竹廠報價維修蒸發器之價格為17,500元，而被告維修完成後結帳時卻將維修費降為12,690元；未

客訴前竹北廠即大幅調降蒸發器報價並自願免工資維修，與本事件無關之新竹廠，於結帳時亦調降維修費，顯認竹北廠已知有冷氣問題。且依證人之證詞及台灣科技大學出版之「汽車空調原理與實習」，現今車輛為恆溫空調，備有冷氣電腦，可利用車輛本身自我診斷來偵測故障位置，不需借助專用儀器，實際檢修情形是汽車電腦顯示有故障，才需進一步做冷媒高低壓檢測，證人聲稱保固內第一次回廠時調整冷媒壓力至標準值，並一再強調保固內冷氣檢查正常，此語矛盾至極。況且原廠規定的冷媒標準是「冷媒量」，為重量單位而非壓力，在未全部回收冷媒之前，技師無法得知系統中的殘存量，也就無法補充至原廠規定的標準值，因而回填冷媒時，必先回收冷氣系統內殘存冷媒、抽真空後，再予回填，此由證人證詞「把車內冷媒全部抽完真空，再補回去」亦可證明之。

3、被告於答辯狀(二)提出冷氣出風口溫度調查，試圖說明出風口溫度範圍區間4~11度為正常，但此調查表進一步分析有多處不合理，被告既未提出調查日期時間及提供各廠別所在地點，實令人無從查證各廠別當日室外溫度是否屬實。系爭車輛經由原廠專業技師量測三次出風口溫度，分別係107年12月13日室外溫度21度，出風口溫度7度；108年12月6日室外溫度15.7度，出風口5.5度；108年12月12日室外溫度22度，出風口溫度2度；根據『汽車空調原理與實習』書上所載：在室外溫度32.2至37.8°C下，冷氣系統正常之出風口溫度為1.7至7.2°C，系爭車輛三次檢測室外溫度即使僅15.7至22度，出風口溫度亦可達2至7度的效能，其中108年12月6日量得之5度甚至係於蒸發器已嚴重洩漏冷媒致無法使用時，而被告所提的報告所示室外溫度17至29度，出風口溫度卻有多達103筆為5至11度，已明顯不合理。且該調查表中多筆室外溫度高於本車測試時之室外溫度，而出風口溫度卻偏高，代表無反映冷氣不冷的車輛在空調強力運轉下，效能卻相當、或是不如本車蒸發器壞時，此亦為不合理之處。出風口溫度

代表冷房效果，系爭車輛108年12月6日量測的5度屬保守，因當時氣溫15.7度小於設定溫度（低於18度），空調會有些許暖房作用，如再加入「車齡」分析，則調查表內114台車輛中車齡3年內之新車有38台冷房效果不如或是與本車蒸發器已故障時相同。

4、證人佘希敏於開庭時避重就輕、說詞反覆，令人難以了解其真意；證人每天經手車輛多，不記得本車當初維修細節情有可原，但維修之通常性問題如「回收冷媒前技師可否知道系統中存量」、「回填冷媒需多久」等詢問也無法正面回答，令人匪夷所思。

5、原告並非以可能動機來推論保固內故意不修的真相，而是在已知該修卻未修的事實下，經由蒸發器的維修發現其故意不修的動機。被告公司以原告於保固期內第二次回廠及108年兩次定保時皆未積極反映冷氣問題及強烈要求進一步檢查，然本車空調各零件並無功能上問題，因此在冷媒洩漏至嚴重不足、以致壓縮機停止運轉前，原告根本不會察覺空調系統有冷媒洩漏的問題。原告在察覺保固內維修有異後，調閱工單發現過保固期限後不論竹北廠或新竹廠技師皆有記錄冷媒量，而保固內工單僅填「冷媒量調整」，既然保固內第一次回廠已發現冷氣有洩漏冷媒，按原廠的標準作業程序應於補充冷媒時同時添加螢光劑以便下次測漏，而第二次回廠檢查，若外部無洩漏跡象，就應檢查內部零件，保固後數張工單均證明在未拆車前，三名不同技師皆判斷疑似蒸發器問題，且被告公司亦於答辯狀內陳述服務廠技術人員排除外部洩漏因素後，始建議原告須將蒸發器拆下檢查，可見「外部沒漏就是內部蒸發器漏」，而竹北廠卻於原告三個月後回廠時，只表示出風口溫度正常，明知道是內部蒸發器有洩漏問題卻不告知，消極的隱匿事實而侵害原告權利；且當時尚在買賣合約的保固期限內，即使未能完全確認是蒸發器故障，亦應如實告知有冷媒洩漏問題。

6、系爭車輛從首次發現冷氣問題至今，除了蒸發器外無其他零

件或管路有異常，若當初有其他問題，斷不可能於拆車詳盡檢查及繼續使用兩年多仍未被發現。蒸發器位置位於車輛中控台後方，通常技師須以一日工時拆解中控台和風箱才能取出蒸發器，被告既自承蒸發器有洩漏，能繼讀使用一年，而原告於保固內2次回廠離保固期已不到一年，竹北廠顯然以原告將在保固期後始會再次反映冷氣不冷，才故意隱匿冷煤洩漏之事實，再佐以維修蒸發器對技師而言不符合經濟效益，綜合上述，竹北廠於保固期內故意不修之事實已臻明確。

7、竹北廠在故意不修蒸發器的事實下，仍於108年1月28日原告進廠進行四萬公里保養時建議施作「蒸發器清潔」項目，即不能以「該次服務專員的推薦未有違誤」來卸責。原告既於107年8月進廠維修冷氣系統，原告不會在明知蒸發器已有異常的形況下同意施作。再者，若當時能知道要確認蒸發器完好再施作，尚能在保固內便能免費維修，亦無需耗時費力進行此訴訟。

8、被告公司既在系爭車輛保固期內已檢查出冷媒遠低於車輛規定之440±30公克，顯然係空調零件在保固期內即已出現瑕疵，被告責無旁貸應依買賣契約之保固責任、廣告責任及交付車主之服務手冊內之保證內容負起瑕疵擔保責任。

(七)為此，爰依買賣契約第5條、第6條及民法第184條、第191條之1、第227條、第245條、第360條及消費者保護法（下稱消保法）第51條之法律關係提起本件訴訟（請求擇一為有利之判決），並聲明：

1、被告應給付原告91,140元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

2、訴訟費用由被告負擔。

3、原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)蒸發器係位在中控台下之風箱內，不先行拆卸中控台無法確認蒸發器狀況。惟中控台連結許多車輛功能零件，如要拆

卸，工程包含拆除包含排檔箱、方向盤、上下儀表板、A柱飾板等，耗時甚多，勢必將留置客戶車輛施工，為避免非屬必要的留置車輛及施工將影響客戶車輛使用時間，除有特殊情形判斷有必要拆卸外，中控台並非保養維修時優先實施拆除檢查之標的。如客戶堅持須拆開中控台檢查，必須將車輛留置數天施作並會在未發現出保事項時酌收工資，且該工資不因保固期限或過保而有差別訂價。

(二)不論是原廠或民間服務廠，遇到客戶反映冷氣不冷的狀況時，通常作業程序，優先依序檢查冷氣出風口之溫度、使用電腦檢診冷氣系統是否跳出故障代碼，再檢查冷媒管路高低壓是否異常並確認外部管線是否有破損的狀況。「冷媒管路高低壓檢測流程」是透過管線連接車輛冷媒管路及冷媒回收機，再由冷媒回收機上的壓力表檢視冷媒壓力狀況。為確實量測冷媒壓力，管線連接後須先排除管內原殘留之空氣，排除過程必定會消耗部分冷媒，因此檢測完後會再回填冷媒至標準值；回填冷媒後測試如出風狀況及出風口溫度皆正常，且無故障代碼，則初步認定冷氣系統並無故障。為求慎重，前揭冷媒管路高低壓檢測後的冷媒回填將再添加不影響人體之螢光劑，請車主三個月後再回廠確認。惟車主後續如未反映冷氣問題，服務廠將推定車輛故障已排除，為落實個資保護原則，服務廠亦不會主動聯繫所有來過服務廠維修之車輛使用人，追蹤車輛維修之後續。

(三)原告於107年8月31日因冷氣不冷至竹北廠維修，竹北廠依照作業程序，確認管線無破損的情形後，實施冷媒補充並告知原告三個月後須回廠檢查。107年12月13日原告回廠檢查時雖反映冷氣不冷，惟經測試冷氣出風口仍有7度，符合冷氣正常發揮降溫功用的狀態，原告並未舉出其他事證，足以使維修人員認為冷氣系統有故障。且其於108年1月28日車輛實施4萬公里定期保養時，以及108年8月10日車輛已過保固期限後到廠保養時皆未反映冷氣問題，難以據此認定維修廠技術人員在判斷冷氣空調系統是否故障時有過失。原告於108

年10月17日至竹北服務廠反映冷氣不冷時已過保固期限（108年6月28日），同年10月19日、10月21日再次回廠反映冷氣問題，在無法從外部管線觀測到漏液的狀況，服務廠技術人員進而排除漏液是因為外部管線破裂因素後，始建議原告須將蒸發器拆下檢查。108年10月23日原告改至新竹廠請求檢查冷氣故障問題，新竹服務廠在確認冷凝器、外部管路及壓縮機無異常狀況後，參考竹北廠維修紀錄向原告表示疑似蒸發器洩漏。108年12月11日原告始到新竹服務廠實施蒸發器更換。惟此時車輛已過保，在現有條件只能說明蒸發器在過保固期限後有異常狀態，無法提供保固服務，原應負擔更換蒸發器所需之零件費用工資，在沒有明確事證說明蒸發器已於107年8月31日即損壞的情況，指謫被告造成零件支出費用的損失，洵屬無據。另蒸發器清潔殺菌套餐，係服務廠在車輛4萬公里大保養時推薦項目，施作過程不涉及中控台的拆卸，更不可能據此檢查到需拆開中控台始能檢查的蒸發器。縱使未告知客戶未找出冷媒洩漏處，依一般經驗法則，也無法預見隱瞞此情事能造成客戶後續會因為過保而必須自付零件費進而賺取更多收入。不論保固期限是否屆滿，服務廠皆能獲得工資，差別僅在於係向代理商和泰公司抑或客戶取得，於服務廠的立場並無刻意拖延過保時效之誘因，更遑論此種不誠信行為不只違反公司內部規定，更可能有涉訟風險，原告主張被告公司故意拖延乙事，洵屬無據。

(四)依消保法第51條規定，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金。原告於起訴狀指出，107年8月31日補足冷媒後仍可續用至108年10月17日，更說明冷氣空調在此期間仍正常發揮作用，顯見被告公司並無違反TOYOTA汽車維修定型化契約第五條「維修廠擔保其完成之維修工作，具備約定之品質，及無減少、滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。」之維修品質擔保。原告指謫被告在從未拆卸中控台的前提下即能明確判斷能正常作用的機件已故障，顯不合理。退一步言，即便蒸發器有洩

漏，能繼續使用一年，顯見其洩漏情形顯屬輕微甚至難以發現，在原告於107年8月31日補足冷媒，107年12月13日雖反映冷氣不冷但接受測試結果顯示冷氣正常運作的結果，及後續直到保固期限屆滿前皆未再反映冷氣問題的情況下，指謫被告公司有故意造成原告之損害，洵屬無據。如原告認為冷媒有造成身體健康之損害，應提出具體健康報告證明危害消費者身體健康之因果關係，而非在被告公司無法知悉車輛使用狀況的前提，說明可能自然損耗的冷媒減少造成身體健康之危害。

(五)就原告自負維修費12,690元部分：

1、「TOYOTA維修定型化契約」之擔保責任以及消保法第22條廣告責任部分：被告公司有在官方網站上公告新車保固，自負基本保固責任，提供服務維修服務時，也當然負維修定型化契約內容之責任。原告並未舉出服務廠對於進廠維修有拒收狀況之事證，顯見被告自始皆有落實廣告中的保固責任，並未有違反之情形。原告指稱被告公司並未落實廣告之保固責任及維修定型化契約的責任，洵屬無據。

2、依原告的回廠紀錄中，108年10月17日反映冷氣不冷、確定冷媒顯著減少之後回填冷媒，隨即於108年10月19日即流光，顯見蒸發器損壞應該就會造成冷媒迅速洩漏。但不能以108年10月更換蒸發器解決壞情形，即據以認定107年8月31日服務廠即發現損壞且故意不修。如原告認為本件有加害給付的情形，應提出明確事證說明系爭加熱器是否確實於107年8月31日或之前即損壞，才能探究是否有維修不當造成加害給付的情形，另給付不能以及給付遲延之規定並不適用於本案。

3、服務廠對於通常客戶反映冷氣不冷的檢修流程，依續會進行下列檢查，從外部優先確認冷氣系統做動情形，以在客戶用車與服務廠檢查事項間尋求平衡點，避免動輒留置客戶用車權益甚至在未檢查到異常時跟使用人酌收服務費用：

(1)確認冷氣出風口溫度是否顯不正常，如出風口無法感受低

溫，則直接認定冷氣系統已明顯異常；

(2)檢查電腦系統是否有跳出故障代碼，則直接認定冷氣系統已明顯異常；

(3)檢查冷氣系統高低壓管路有無洩漏情形，如有發現洩漏則直接認定冷氣系統及冷媒作用已明顯異常，如高低壓並沒有顯著異常，則推定冷媒並沒有嚴重洩漏；

(4)檢查冷凝器外觀有無洩漏情形，如有發現洩漏則直接認定冷氣系統已明顯異常；

(5)壓縮機外觀有無洩漏情形，如有發現洩漏則直接認定冷氣系統已明顯異常。

在前述檢查皆沒有明顯異常的狀態，表示車輛現況並無顯著異常。在客戶反映冷氣不冷時，為求慎重，仍會加入螢光劑，請客戶使用一段時間後再回廠，以確認是否有肉眼無法辨識的破裂。如車輛機件已經開始洩漏冷媒，勢必會在極短的時間內流光，更導致冷氣不冷。107年12月13日現場人員量測溫度在7度的正常範圍內後，研判冷氣系統製冷功能無異常，當場向原告說明，亦為原告所接受。綜上所述，加入螢光劑的流程並無疏失，更不能據以推論加入螢光劑就表示服務廠明知蒸發器有損壞仍刻意置之不理，即便蒸發器已於107年8月31日前已損壞，服務廠也僅就保固範圍負保固責任，且原告並未證明就蒸發器損壞之外的損害，更無法適用民法第227條，原告指謫被告公司負民法第227條損害賠償責任為無理由。

4、原告主張被告於保固內故意不修應負損害賠償責任。惟原告並未說明請求之依據為何。被告為法人，雖有民法第184條之適用，惟原告對於堅稱被告「故意不法侵害他人權利」中「故意」之認定標準，並無提出說明。原告如未能舉證以實其說，自無足採。綜上所述，原告指責被告負民法第184條損害賠償責任洵屬無據。原告主張被告公司應負民法第191條之1商品製造及輸入業者之責任，然原告並未舉證TOYOTA之Wish車系普遍具有蒸發器破裂之瑕疵，且社會輿論中並無

Wish車系普遍具有蒸發器破裂的瑕疵，足說明該車輛就系爭部位的生產、製造或加工、設計並無欠缺。原告也並未說明被告對於新車出廠之注意義務有顯著之瑕疵，自無民法第191條之1之適用。

5、被告主張原告公司應負消保法第51條因企業故意所致之損害之五倍損害賠償金責任，惟消保法第51條規定是以「依消費者保護法所提之訴訟」、「企業經營者」、「故意所致之損害」作為構成要件。又消保法第2條對於企業經營者之定義為「以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」，尚不包含員工之行為。被告對於員工檢修過程的教導，皆會強調應落實檢修環節並提供足已完成檢查及修理之工具，並無提供無法完成檢修任務之環境之情事。對於蒸發器已於107年8月31日進場服務時就已經損壞，原告未能舉證以實其說，自無足採。再者，服務廠員工對於檢測流程並無疏失，即便如原告主張「蒸發器已經損壞」且「蒸發器在有洩漏的情況下仍能使用超過一年」，反而更加說明在這個狀況下蒸發器的損壞極其細微，顯非輕易能夠得知，原告堅稱被告故意造成損害，卻未能舉證以實其說，自無足採。原告所受之損害，既非企業經營者故意所致，更無服務廠人員故意造成損害的情事，自無消保法第51條之適用。

(六)原告主張「蒸發器清潔費用2,500元」部分，答辯如下：

1、民法第245條之1之規定係在契約未成立、當事人準備或商議訂立契約時，對於善意他方當事人之詢問，有惡意隱匿或為不實之說明之情形時始有適用。原告實施蒸發器清潔的時間點於108年1月28日，當時所實施者為四萬公里定期保養，依工單所載，原告並無反映冷氣不冷或要求確認蒸發器是否完好情事。蒸發器清潔，可以清除蒸發器外部長期累積之灰塵以及因濕氣孳生的黴菌，提升冷氣系統之效率，間接促進冷氣效果。原告係於104年6月20日購車，至108年1月28日止，車輛使用時間已達1318天、超過3.5年，服務廠專員對於長時間使用的車輛，推薦相關清潔並未有違誤，且該工程施作

方式並不涉及中控台拆卸，更不可能據此有拆卸並確認中控台是否已損壞的可能。在無明顯事證說明此時蒸發器已損壞的前提，原告主張被告公司有故意隱瞞情事進而請求損害賠償，洵屬無據。

2、本案並非買賣爭議，故無民法第360條之適用。

3、即便將員工的行為以企業經營者的標準看待，在本案的情況中，服務專員推薦蒸發器清潔之背景並沒有顯不符合常理，且並無事證說明蒸發器已在107年8月31日即損害且服務專員已明確知悉，不能以事後發現蒸發器有破損，即認為服務專員建議之蒸發器清潔套餐屬於故意造成之損害，而得依消保法第51條請求五倍懲罰性賠償金。

(七)被告公司固然在消保協調會並無否認冷氣系統於保固內已出現異常。惟原告在起訴狀中也說明其他機件並無損壞，如原告並無提出明確事證說明蒸發器是於保固期間內故障，被告公司自無理由認為保固內冷氣系統有異常。原告又認為竹北廠在原告未客訴以及向消保官申訴前即大幅調降維修費實屬不合理，惟服務廠為了維繫過去一直在原廠保養的客戶關係自行吸收工資的情事，無法逕與蒸發器是否已於107年8月31日損壞建立連結。原告認為被告公司未證明與和泰或客戶取得工資的差異，以及認為低效益的維修工作證明服務廠有明確動機拖延處理。惟「動機」與「故意」係屬二事，不能僅憑對動機的臆測以及蒸發器在過保後損壞的結果，即連結成故意造成損壞或不修，並以服務廠得預見車輛在300天內都不會回廠反映冷氣問題進而取得工資差異之利益，顯不合理。

(八)原告既以諸多法條起訴被告公司，應由原告自己負擔舉證責任，而非在車輛多數時間皆由原告持有使用的狀況下，逕以保固後始發現的蒸發器損壞，堅稱「該損壞發生在107年8月31日之前」且「服務廠人員在檢查中即可以發現」及「明確知悉損壞卻故意隱匿」，更要求被告須自己主張損害並未發生。如客戶反映冷氣不冷，被告在權衡用車人之權益及車輛

檢修的流程，自然會先從影響層面最小的外部層面開始檢查，高低壓檢測與電腦健診是檢測項目中施作相對容易的部分，自然屬於優先測試的項目。施作檢查本就是為了調查異常現象的發生原因，如原告認為沒有明確事證說明冷氣故障即不需施作該檢查，無異於認為服務廠必須在不做任何檢查的情況下即了解客戶反映之冷氣不冷究竟屬於客戶心理因素抑或冷氣故障，甚至更進一步的能夠確定如果是故障的情況則故障地點發生於何處。如此憑空判斷的能力顯非一般服務廠所能提供的服務。原告如堅信蒸發器在107年8月31日即有問題，應該有明確的事證說明，而非僅就事後的損壞臆測，更進一步指責工作人員並未記錄顯示機件正常作動的數據。

(九)出風口溫度並無標準值，但從累計的經驗中，在模擬嚴苛條件下，當出風口溫度測得10度以下時，可判定冷氣系統製冷功能無異常。被告抽測進廠保養且未反映冷氣不冷共114台車輛之出風口溫度（其中有26輛為Wish車型），在室外溫度為17~29度的區間的情況下，出風口溫度範圍區間為4度到11度。又另外抽測在「固定室外溫度、檢測不同風量設定」的情況下，在室外溫度21度設定風量最大時，溫度坐落範圍在5～9度之間；設定最小風量的時候，出風口溫度坐落在4～7度之間。107年12月13日原告入廠時間為早上10點52分、完工時間11點44分，根據氣象局新竹觀測站歷史資料，中午11點之室外溫度為21度，當時測試出風口的7度，坐落在判斷製冷功能正常的範圍內，說明當時冷氣系統仍能負荷冷氣的冷房效果，顯見服務廠判斷冷氣出風口溫度屬於合理製冷範圍，並無違誤。另當時系爭車輛自購買日已使用1272天，將近3.5年接近保固期限，機件效能勢必不能與新品相比，且機件除長期使用外，冷氣系統所接收到的車內溫度、車外溫度、陽光強度以及設定溫度等，皆會影響冷氣系統做動強度（例如外溫21度、車內溫度21度、設定溫度25度時，壓縮機僅作功短暫時間，鼓風機也不會強力吹風），原告未說明比對的環境條件，僅據以換新後的機件效能測試比對原先機件

的效能，指謫尚在合理製冷範圍內的機件已損壞，自非允當。原告認為「冷氣維修後僅三個月再次不冷，依常理而言，無消費者會接受僅測出風口溫度，必會要求進一步檢查」，惟原告並未舉出事證說明當下已強烈要求進一步檢查，足認當時向當時車輛使用人說明車輛狀況為使用人所接受等語，資為抗辯。並聲明：

1、原告之訴及假執行之聲請均駁回。

2、願供擔保請宣告免予假執行。

3、訴訟費用由原告負擔。

三、兩造不爭執事項：

(一)系爭車輛係原告於104年6月20日向被告公司購買，104年6月28日交車，保固期間至108年6月28日。

(二)系爭車輛買賣契約書、服務手冊新車保證與保固、107年8月31日、107年12月13日、108年1月28日、108年10月17日、108年10月19日、108年10月21日、108年10月23日、108年12月6日、108年12月11日之工作傳票形式上不爭執。

(三)原告更換蒸發器支出金額為12,690元。

四、本院之判斷：

原告主張其於104年6月20日向被告購入系爭車輛，約定保固期間3年即至108年6月28日止，期間定期保養原告皆回被告公司竹北服務廠。107年8月31日、同年12月13日原告因冷氣不冷兩次回被告公司竹北廠維修，迄至108年10月17日竹北廠始告知係因風箱內蒸發器故障須更換，致原告受有須自費更換蒸發器12,690元及施作無謂蒸發器清潔殺菌費2,500元之損害等語，業據提出系爭車輛買賣契約書暨約定事項、新車保證及保固手冊、桃苗汽車工作傳單、初/涼夏健診維修檢查表、維修照片記錄、108年12月26日消保協調紀錄書、被告公司新竹廠及竹北廠蒸發器報價單等件為證(見本院卷第19至66頁)，被告對於前揭書證及原告於上開保固期間送修系爭車輛乙節固不爭執，惟否認系爭車輛於107年8月31日送修時即有蒸發器損壞而故意不修之情事，並以前開情詞置

辯。是本件爭點厥為：(一)原告主張被告應負損害賠償責任，有無理由？(二)若有理由，其金額應以若干為妥適？

(一)債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償，民法第224 條前段、第227條分別定有明文。經查：

1、系爭車輛買賣契約書第六條約定：「賣方自交車之日起，除原廠提供之保證為3年內或行駛10萬公里以內，總代理和泰汽車追加1年或2萬公里，總計4年或12萬公里(已先到者為準)，對車輛本身之瑕疵零件負更新或修復之責任。(惟輪胎、電瓶、影音系統雷射讀取頭等消耗性零件及廢氣排放控制系統、仍依照服務手冊保固規定辦理)，但損害係因買方未依使用手冊使用車輛，或未依保養手冊所載時間、里程、場所保養或維修所致者，賣方不負保固責任。車輛因天然災害、自然耗損或因可歸責於買方之事由致生損害者，亦同。所有賣方應提供保固責任之內容項目，依照「服務手冊」所記載之「新車保證說明」內容實施。賣方應於交車時交付服務手冊(含新車保證說明)及使用手冊(使用說明書)，該服務手冊及使用手冊為本契約之一部分。」(見本院卷第19至20頁)；由此約定可知，排除原告未按期保養、天然災害、自然耗損、因可歸責於原告之原因等事項外，被告於前開期限內負有保固責任。查原告於104年6月28日取得系爭車輛後，均於被告公司竹北廠進行保養、維修乙節，業據提出104年12月19日、105年6月18日、105年12月25日、106年6月6日、106年12月20日、107年7月14日之被告公司C07竹北服務廠工作傳票在卷可證(見本院卷第23至28頁)，堪認系爭車輛均有按期保養，且無天然災害、自然耗損之情形。

2、依被告公司所提供之「涼夏健診活動」(即車輛免費冷氣檢查)項目中有「壓縮機洩漏檢查」、「冷卻系統洩漏檢查」

「冷媒管路洩漏檢查」「冷媒量檢查」可知，冷媒有無洩漏及冷媒量為該活動重點檢查項目，且該項目亦為一般車用空調系統能否排放冷氣之重要因素，此為通常車輛使用人所週知；而系爭車輛之冷氣空調系統於107年7月14日經被告公司竹北廠針對「冷媒量是否充足及有無洩漏」部分檢查無待修建議，此有原告所提出之TOYOTA維修檢查表在卷可稽(見本院卷第40頁)，故可認定系爭車輛之冷氣空調系統於斯時並無問題。

3、復依被告公司所提供之檢修流程為：1、確認冷氣出風口溫度是否正常；2、檢查電腦系統是否跳出故障代碼；3、檢查冷氣高低壓管路有無洩漏情形；4、檢查冷凝器外觀有無洩漏情形；5、壓縮機外觀有無洩漏情形。又據被告公司於客戶反應冷氣不冷時，為求慎重會加入「螢光劑」，請客戶使用一段時間再回廠檢視確認有無以肉眼無法辨識之破裂，此觀被告公司答辯二狀及新竹縣政府108年12月26日府消協第246號案消費者申訴案件協調紀錄書在卷可明(見本院卷第47、109頁)，是被告公司如遇客戶反應冷氣不冷，縱於前述檢查均無明顯異常狀態時，為求慎重，均會要求員工於冷媒內加入螢光劑之方式測漏。

4、而原告於「涼夏健診」過後約一個半月即107年8月31日即回被告公司竹北廠反應冷氣不冷，則被告公司應依上述檢修流程進行檢修，並於外觀檢視無洩漏情形時，於冷氣系統管路加入螢光劑以利後續檢驗有無冷媒洩漏。然觀107年8月31日、107年12月13日被告公司竹北廠工作傳票，於原告反應「保養後冷氣越來越不冷」、「8/31有補冷媒/冷氣不冷」等語後，被告公司竹北廠僅有「冷媒檢查、冷媒量調整再觀察」、「目前和車主確認出風口溫度7度和車主說明OK」等紀錄，此有該2日工作傳票工作內容欄在卷可考(見本院卷第29至30頁)；另依當時竹北廠技師即證人佘希敏到庭證述：「(問：原告這台WISH汽車在107年8月31日、107年12月13日兩日進廠是否都是由你進行檢修？)是，但時間比較久了，

所以我有點記不清楚了。(問：107年8月31日進廠檢查時冷氣有無漏冷媒？)當時有檢查過，我們一般檢修就是外部初步的檢修，也有做調整冷媒壓力讓他回去觀察。(問：調整冷媒壓力是甚麼意思？)就是幫他調整到標準的壓力。(問：當時就原告車輛做外部檢修之狀況為何？)就是以肉眼目視，當時看外部是沒有問題。(問：如何判斷外部沒有問題？)外部若有明顯的洩漏外部接頭會有一些油漬。(問：107年8月31日檢查時冷媒有無洩漏？)第一次就是幫他做冷媒壓力補充調整。(問：為何要做冷媒壓力補充調整？)因為我們會夾錶，即夾住冷媒高低壓的管路檢查高低壓的壓力。(問：你檢查結果，原告車輛高低壓的壓力為何？)時間太久我記不起來。(問：當時冷媒有無洩漏？)我有幫她補充冷媒，我有調整到標準的壓力讓她回去觀察。(問：你檢查當時車輛的冷媒是否不足？還是因為你夾錶檢查冷氣管路高低壓時洩漏冷媒？)我是直接幫他調整補足，有叫他回去再觀察。(問：你說有幫他補足表示冷媒量不夠，為何會不夠？)因為管路稍許會影響，我檢查後冷媒有點不足，有幫他調整壓力，補足冷媒後有跟客戶說明讓他回去再觀察」等語（見本院卷第144至145頁、第151頁）。足見證人余希敏於107年8月31日已知原告表示冷氣不冷，經由外部檢視並無洩漏現象，其以高低壓管路測試結果得知冷媒量不足，而僅將冷媒量補足後即請原告返家觀察。依上述被告公司之檢修流程及證人身為原廠技師之專業程度，應可知系爭車輛有冷媒洩漏之情形，然其僅有補足冷媒請原告回去觀察，未依被告公司所述於冷媒內添加螢光劑以利測漏；且證人余希敏在進行高低壓管路壓力測試時，明知測試機器會顯示系爭車輛現存冷媒量，卻因當時未注意，漏載系爭車輛現存冷媒量於工作傳票上，此觀上述言詞辯論筆錄在卷可稽，是難謂被告公司員工於檢診系爭車輛冷氣時有依檢修流程為系爭車輛進行檢修，被告公司抗辯已落實買賣契約及維修保固責任，已屬可疑。

5、再者，原告於保固期過後之108年10月17日返回被告公司竹北廠進行冷氣系統維修時，依其工作傳票上檢診說明欄所載「入場冷媒量不足，外觀檢查無洩漏跡象，回收量0.69g，已先補足再觀察洩漏」、工作內容/零件名稱欄所載「冷媒入場回收0.06g不足已補充標準，冷氣系統需再留意觀察，已重新填充冷媒+螢光劑請車主再作觀察」、同年月19日、21日均入場反應冷氣不冷而能及時發現「蒸發器須拆下檢查」、「冷氣機風箱組須拆檢」，進而由被告公司新竹廠為相同之檢診判斷，於高低壓測試時亦記載該車輛之冷媒回收量，同時於冷氣系統外觀查無洩漏跡象時，會添加螢光劑進行測漏，此觀該工作傳票在卷可參(見本院卷第33至38頁)，即知如依被告公司檢修流程並加入螢光劑檢視必會發現有內部零件故障；參以系爭車輛之冷氣系統於保固後之檢診進而拆卸中控室、風扇後發現係蒸發器底部鏽蝕造成冷媒洩漏，並於108年12月11日8時46分進行更換蒸發器等作業及於當日15時23分檢測完成後，經量測「出風口溫度為2℃(室外溫度22℃)、低壓壓力22-38PSI、高壓壓力170PSI、冷媒補充460g」等數據觀之（見本院卷第38頁），如依標準檢修程序，被告公司至少於第2至3次檢診得以發現系爭車輛冷氣系統故障原因，於確定原因後得於一個工作日內完成更換零件之工序，益徵被告公司竹北廠於107年8月31日因未符標準檢驗程序，以至於同年12月13日原告返回被告公司竹北廠檢測時，雖再次反映冷氣不冷，然因缺乏相關數據及螢光劑測漏程序，僅以出風口之溫度未異常，使原告誤信系爭車輛空調系統無故障，而未能於保固期內查得空調系統異常之真正原因。

6、次按保固之目的，在於使買受人取得較法定物之瑕疵擔保更為有利之地位。但因其仍為買賣契約之部份，不妨稱之為買賣契約中之擔保約款。是以，出賣人若對於保固期間內之瑕疵負修補義務，買受人不必證明擔保事故（即瑕疵）之發生，係基於危險移轉（即交付）時即已存在之物之瑕疵，且

出賣人不得舉證證明危險移轉時無瑕疵而免責，蓋保固之目的既在擔保，則其意旨不僅在使舉證責任倒置發生轉換之效果，更在確保保固期間內，標的物不發生應由出賣人負責之瑕疵。被告公司雖以考量留置系爭車輛影響原告用車、原告未舉出事證使被告公司維修人員認為冷氣系統有故障，系爭車輛已使用3.5年接近保固期限，機件效能與更換蒸發器新品後之出風口溫度不能比擬，認已盡買賣契約及保固責任云云。然依前揭買賣契約第六條之約定，被告即應就系爭車輛零件之損害負保固之責。且保固之目的，在於使買受人取得較法定物之瑕疵擔保更為有利之地位，而被告公司具汽車零售市場龍頭，售後服務亦具有指標性，就車輛維修在技術、設備上顯然居於優勢，顧客無非係基於上開考量而向被告公司購得兼具安全性及完善售後服務之產品，被告公司既有就瑕疵零件約定保固4年或12萬公里，原告於保固期間內向被告公司反映產品冷氣系統異常，自應本於企業責任、契約內容及保固責任，為原告提供檢修服務並盡力修補瑕疵，縱被告公司為顧客用車需求而盡量避免留置車輛等考量，亦不應凌駕於契約及保固責任上，自應本於與顧客充分溝通後由顧客自行決定，而非自行減縮檢修流程造成顧客損失；而由被告提出冷氣出風口溫度調查中(見本院卷第135頁)，2011年、2013年出廠之同型車輛出風口溫度均僅4至5度，2015年至2016年出廠同款汽車出風口溫度達8至11度，該出風口溫度調查，難使本院認系爭車輛僅使用3.5年將使零件耗損之狀況致出風口溫度達7度，且與被告所稱已屆保固期而與新品機能無法比擬之論證相悖。為此，被告抗辯未免留置車輛、原告未舉證於保固期間內蒸發器已損壞，及系爭車輛使用已接近保固期限，機件效能無法與新品比擬云云，洵無足採。

7、綜上，被告公司竹北廠技師係為被告履行債務之輔助人或使用人，依民法第224條規定，其技師之過失應視同被告自己之過失，則原告因被告公司員工之過失受有財產上損害，為

被告公司給付有瑕疵，致原告之固有利益受損且可歸責於被告，被告即應依民法第227條第2項負損害賠償責任。又原告既得依前開規定請求被告賠償其所生損害，則原告再備位主張依民法第184條第1項前段請求被告賠償乙節，本院自無續予詳究之必要。

(二)原告得請求之金額為12,690元：

1、按負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀；第一項情形，債權人得請求支付回復原狀所必要之費用，以代回復原狀；損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限，民法第213條第1、3項及第216條第1項定有明文。又民法第216 條第1 項所謂所受損害，即現存財產因損害事實之發生而被減少，屬於積極的損害（最高法院48年台上字第1934號判例要旨）。原告主張因可歸責於被告公司之事由，致其於保固期過後始更換蒸發器，損失12,690元等情，業據提出工作傳票為證(見本院卷第38頁)。依買賣契約第六條及服務手冊內新車保證與保固均約定：「原廠提供之保證期限自交車日起三年內或行駛100000公里以內，總代理和泰汽車追加一年或20000公里，總計4年或120000公里(已先到者為準)，在正常使用下，如有零件因材質或製造不良發生損壞，可獲『免費』修理」等語可知，原告如於保固期間內可免費更換蒸發器，然被告公司因前揭檢修流程之疏失，致原告未於保固期間得以免費更換蒸發器，業據本院認定如前，則原告請求被告應賠償零件工資共12,690元，為有理由，應予准許。

2、原告復主張被告公司應賠償原告於108年1月28日所支出之蒸發器清潔費用2,500元云云，並提出108年1月28日工作傳票為證(見本院卷第31頁)。惟查，原告係於104年6月28日取得系爭車輛，至108年1月28日以使用系爭車輛超過3.5年，並於當日回廠進行4萬公里定期保養，被告公司竹北廠人員依前述車輛條件推薦針對系爭車輛應施作清潔蒸發器之銷售行

為，經原告應允後已依債之本旨給付，被告公司縱有前項檢修程序之疏失致系爭車輛冷氣系統未能完全修復，然此與原告為清除蒸發器外部長期累積之灰塵及因濕氣所生之黴菌或延長零件效能而選擇施作蒸發器清潔之目的間仍屬二事，且原告並無舉出明確事證證明被告公司當時已明知蒸發器故障下仍推薦原告施做此項保養，不能僅因事後檢修發現蒸發器底部鏽蝕致冷媒外洩所致冷氣系統失常，而反推先前所為之蒸發器清潔保養係毫無意義之事，從而認被告應賠償蒸發器清潔費2,500元。準此，原告主張被告應賠償蒸發器清潔費用2,500元，尚難憑採。

3、按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。按依消費者保護法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金，消保法第7條第1、2項、第51條分別定有明文。另消保法第7條第1項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。消保法施行細則第5條亦有明文。是消保法之立法目的，必須企業經營者所提供之商品或服務有「安全」或「衛生」之危險而造成消費者之損害，方有適用消保法之餘地。亦即，消費者因使用商品或接受服務而致生損害（固有利益之損害），而此損害係因商品或服務之缺陷所致者，方適用消保法，若單純係商品或服務本身有瑕疵者，而商品或服務並無安全或衛生上之危險，應回歸適用民法規定。否則消費者保護法豈非可取代一切與交易有關之民事損害賠償之法律。本件原告所主張者，僅係被告公司於保固期內未詳實檢診系爭車輛冷氣系統故障原因，致系爭車輛保固

期後需由原告自費維修而已，核與消保法第7 條所規範企業經營者所提供之服務有「安全」或「衛生」之危險而造成消費者損害之情形無涉。且綜觀原告論述亦不足使本院認為被告公司人員檢修程序之疏失係出於被告公司之故意行為所致，是原告要求被告公司依消保法第51條規定負5倍懲罰性賠償金，委無足採。

4、又按商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限；前項所稱商品製造人，謂商品之生產、製造、加工業者，民法第191條之1第1項、第2項前段固有明文。惟課予商品製造人或企業經營者責任之前提，應以消費者所主張之商品確由企業經營者所提供或由其製造，否則即無由企業經營者或商品製造人就非其所提供或製造之商品負損害賠償之理，此乃依上述條文文義解釋所應得之結論。是以，消費者欲依上述規定對企業經營者或商品製造人主張權利時，即應先就商品或服務是否確為其所主張之對象所提供或製造為證明。查系爭車輛之製造商為國瑞汽車股份有限公司，被告則從事系爭品牌車輛銷售與維修業務，為社會大眾所通知，是原告依上揭規定主張被告應負系爭汽車商品製造人責任，於法不合。

(三)末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，與催告有同一之效力；又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203條分別定有明文。查本件原告之請求係以支付金錢為標的，且給付無確定期限，依前揭規定，原告就上開金額12,690元請求被告公司給付自起訴狀繕本送達之翌日即110年2月2日起至清償日止，按法定利率即週年利率5%計算之

利息，於法有據，應予准許。

五、從而，原告依民法第227條第2項，請求被告給付12,690元，及自110年2月2日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，則無理由，應予駁回。

六、原告雖另就系爭車輛出風口溫度、高低壓管路測試、維修工時及工資為攻擊方法，然其主張之目的不外係敦促被告公司於新車於保固期內之定期檢修仍應依標準檢修程序為謹慎仔細之檢查，並翔實紀錄以保障顧客權益，而被告公司於本件系爭車輛之冷氣檢修過程中確有疏漏致原告受有損失，已如上述，兩造其餘之攻擊防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

七、本件係就民事訴訟法第436條之8第1項適用小額程序所為被告部分敗訴之判決，依同法第436條之20規定，應依職權就原告勝訴部分宣告假執行；又被告公司陳明願供擔保請准宣告免為假執行，核無不合，爰酌定相當之擔保金額，予以准許。又法院應依職權宣告假執行者，本無庸原告為聲請，若原告仍聲請願供擔保宣告假執行者，該聲請僅在促使法院職權發動，法院仍係本於職權而宣告，至原告敗訴部分，其訴既經駁回，則其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。

八、據上論結，本件原告之訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第436條之23、第436條第2項、第79條、第436條之19第1項、第436條之20，第392條第2項，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　28　　日

竹北簡易庭法　　官　楊明箴

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後二十日內向本庭提出上訴狀（須按他造當事人之人數附繕本），並繳納上訴費。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　6　　月　　4　　日

書記官　劉亭筠